

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	8
1.3. Tujuan Penelitian	8
1.4. Manfaat Penelitian.....	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS	
2.1. Kajian Pustaka.....	10
2.1.1 Kualitas Produk.....	10
2.1.2 Kepercayaan Merek	17
2.1.3 Loyalitas Konsumen.....	23
2.2. Review Penelitian Terdahulu	28
2.3. Kerangka Pemikiran.....	34
2.4. Hipotesis Penelitian.....	38
BAB III OBJEK DAN METODOLOGI PENELITIAN	
3.1. Objek dan Ruang Lingkup Penelitian	39
3.2. Metode Penelitian	39

3.3. Operasionalisasi Variabel.....	40
3.4. Metode Pengumpulan Data.....	41
3.5. Populasi dan Sampel	42
3.6. Metode Analisis	44
3.6.1 Uji Instrumen	44
3.6.2 Uji Asumsi Dasar	47
3.6.3 Uji Asumsi Klasik.....	48
3.6.4 Analisa Regresi Linear Sederhana	49
3.6.5 Analisa Regresi Linier Berganda	49
3.6.6 Uji Hipotesis	49
3.6.7 Koefisien Determinasi.....	52

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Unit Analisis	53
4.2 Hasil Penelitian dan Pembahasan	57
4.2.1 Uji Instrumen	57
4.2.2 Analisis Deskriptif	60
4.2.3 Uji Asumsi Dasar	69
4.2.4 Uji Asumsi Klasik.....	72
4.2.5 Analisis Regresi.....	74
4.3 Implikasi Manajerial	83

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan	88
5.2 Saran.....	89

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Nomor Tabel	NamaTabel	Halaman
Tabel 1.1	Data penjualan PC dan Laptop	2
Tabel 1.2	Top Brand Index laptop 2011	6
Tabel 2.1	Review Penelitian Terdahulu	32
Tabel 3.1	Operasionalisasi Variabel Penelitian	39
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	53
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	54
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	55
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan pengeluaran per Bulan	55
Tabel 4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Penggunaan	56
Tabel 4.6	Uji Validitas Variabel Kualitas produk (X_1)	57
Tabel 4.7	Uji Validitas Variabel Kepercayaan Merek (X_2)	58
Tabel 4.8	Uji Validitas Variabel Loyalitas Konsumen (Y)	59
Tabel 4.9	Uji Reliabilitas	60
Tabel 4.10	Nilai Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Produk (X_1)	60
Tabel 4.11	Nilai Analisis Deskriptif Variabel Kepercayaan Merek (X_2)	65
Tabel 4.12	Nilai Analisis Deskriptif Variabel Loyalitas Konsumen (Y)	67
Tabel 4.13	Uji Normalitas	69
Tabel 4.14	Uji Normalitas Residual	70
Tabel 4.15	Uji Linearitas	71
Tabel 4.16	Uji Multikolinearitas	72
Tabel 4.17	Uji Heterokedatisitas	73
Tabel 4.18	Uji t variabel kualitas produk terhadap loyalitas konsumen	74
Tabel 4.19	Analisis determinasi kualitas produk terhadap loyalitas konsumen	75

Tabel 4.20	Uji t variabel kepercayaan merek terhadap loyalitas konsumen	76
Tabel 4.21	Analisis determinasi kepercayaan merek terhadap loyalitas konsumen	78
Tabel 4.22	Uji F variabel kualitas produk dan kepercayaan merek terhadap loyalitas konsumen	79
Tabel 4.23	Koefisienan variabel kualitas produk dan kepercayaan merek terhadap loyalitas konsumen	80
Tabel 4.24	Analisis determinasi kualitas produk dan kepercayaan merek terhadap loyalitas konsumen	82

DAFTAR GAMBAR

Nomor Gambar	Nama Gambar	Halaman
Gambar 1.1	Riset laptop paling bermasalah	4
Gambar 2.2	Kerangka Pemikiran	37

DAFTAR LAMPIRAN

Nomor Lampiran	Judul Lampiran
Lampiran 1	Kuisisioner Penelitian
Lampiran 2	Kuesioner jawaban
Lampiran 3	Uji Validitas
Lampiran 4	Uji Reliabilitas
Lampiran 5	Uji Normalitas
Lampiran 6	Uji Linearitas
Lampiran 7	Uji Multikolinearitas
Lampiran 8	Uji Heterokedastisitas
Lampiran 9	Uji T
Lampiran 10	Uji F
Lampiran 11	Analisis Determinasi